



**Centrale de Mobilité
de l'Agglomération Clermontoise**



RÈGLEMENT D'EXPLOITATION TAD-PMR

PREAMBULE

Le présent règlement s'applique à l'ensemble des voyageurs du service de transport à la demande, sur réservation, des personnes à mobilité réduite MooviCité (TPMR).

Ce service, sur réservation et complémentaire au réseau T2C, a pour objectif de favoriser la mobilité des personnes ayant des difficultés ou ne pouvant emprunter ce dernier pour leurs déplacements. Il est accessible uniquement aux personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion avec mention d'un taux d'invalidité de 80% au minimum, sans condition de commune de résidence (ainsi qu'aux accompagnateurs lorsque la mention « accompagnement obligatoire » est mentionnée sur la carte).

Le service MooviCité dessert le même périmètre que le réseau T2C, pour le compte du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Clermontoise (SMTC-AC), Autorité Organisatrice de la Mobilité. Ce service n'a pas vocation à assurer des déplacements relevant de la prise en charge par une collectivité, un établissement, un organisme en vertu des textes législatifs ou réglementaires.

Le service MooviCité n'est pas un service de taxis, mais un service de transport en commun public. Son accès est soumis à une tarification publique validée chaque année par le SMTC-AC. Le groupage des voyageurs sera favorisé autant que possible, conformément à l'objectif de satisfaire le plus grand nombre de demandes. Le choix du véhicule, du groupage éventuel de plusieurs usagers au sein d'une même course et de l'itinéraire relèvent de la responsabilité de l'exploitant.

Le service MooviCité assure la prise en charge d'adresse-à-adresse de ses usagers, sur voie publique, en complémentarité du réseau T2C lorsque celui-ci n'est pas accessible.

Détail des services de transport Moovicité disponible sur www.t2c.fr et www.moovicite.com

1. ACCES AU SERVICE

La réservation et l'accès au service sont ouverts aux personnes titulaires d'une carte mobilité inclusion avec mention d'invalidité (taux minimum à 80%) ou disposant d'une attestation de demande de cette carte auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées du Puy-de-Dôme.

Il n'entre toutefois pas dans le champ de l'activité de MooviCité:

- les transports d'élèves et étudiants handicapés vers les établissements d'enseignement qui relèvent du Conseil Départemental,
- les transports sanitaires relevant des Caisses de Sécurité Sociale ou de tout autre organisme,
- les transports spécifiques relevant de la prise en charge par une collectivité, un établissement ou un organisme, en vertu des textes législatifs ou réglementaires,
- les personnes ne pouvant voyager qu'allongées ou relevant de soins spécifiquement infirmiers ou médicaux.

1.1 *Modalité d'inscription*

Pour s'inscrire, l'utilisateur constitue un dossier qui comportera : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, une notification de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH au sein de la Maison Départementale des Personnes Handicapées) mentionnant obligatoirement une invalidité égale ou supérieure à 80% et une photocopie recto-verso de la carte d'invalidité mentionnant une invalidité égale ou supérieure à 80%.

Ce dossier pourra être renseigné et renvoyé directement depuis le site internet www.moovicite.com.

L'inscription au service TAD-PMR Moovicité est valable au maximum jusqu'à la fin de validité mentionnée sur la carte délivrée par la CDAPH.

1.2 *Remise en question de l'accès au service*

A date d'échéance de sa carte d'invalidité, tout usager du service MooviCité doit fournir un justificatif attestant le renouvellement de sa carte. A défaut de présentation d'un justificatif, son accès sera refusé. De même, les situations suivantes pourront, après un premier rappel et un contact de la part de la responsable exploitation MooviCité, remettre en cause l'accès de l'utilisateur concerné au service :

- en cas de transmission de documents falsifiés pour permettre l'accès au service,
- en cas de refus des conditions de sécurisation à bord des véhicules,
- en cas de non-respect du Règlement d'Exploitation ou de comportements inadaptés (insultes, violence...) auprès des conducteurs, des conseillères en mobilité ou des autres usagers.
- En cas d'annulations tardives répétées et/ou d'oublis d'annulations (voir article 3)

2. RESERVATIONS DE DEPLACEMENTS

2.1 *Modalités de réservation*

Les réservations sont possibles via :

- le site Internet www.moovicite.com, 7j/7 et 24h/24
- l'application MooviCité, 7j/7 et 24h/24
- un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 (horaires et conditions sur www.moovicite.com).

Les réservations sont possibles au maximum 31 jours avant le déplacement et jusqu'à 30 minutes, le jour-même, en fonction des places disponibles. **Une réservation est confirmée par un message explicite lorsqu'elle est faite par un canal numérique (appli ou site web) ou bien oralement par l'opérateur de la centrale de mobilité, lorsqu'elle est faite par téléphone.**

A ce stade l'horaire de prise en charge qui est communiqué est indicatif. **En effet, afin de favoriser le groupage des services, cet horaire peut être modifié jusqu'à 15 minutes**, (avant ou après l'heure initiale prévue) tout en prenant en compte l'impératif de l'utilisateur « partir à » ou « arriver à ». Exemple : si un usager commence son travail à 09h00, son déplacement ne pourra pas être planifié avec une arrivée à 09h12.

Cet horaire indicatif, ainsi que l'origine et la destination du déplacement, seront rappelés par SMS ou notifications de l'application mobile (ou par serveur vocal), la veille à 19h. À ce stade, l'horaire indicatif est affiné, avec une fourchette réduite à -3/+3 minutes.

Par ailleurs, le jour du déplacement, un SMS (ou une notification) est envoyé 10 minutes avant l'arrivée du véhicule pour indiquer au voyageur son horaire précis de prise en charge.

NB : L'utilisateur doit confirmer le choix de recevoir ou non les alertes SMS (ou par serveur vocal) lors de son inscription. Un usager utilisant l'application mobile recevra uniquement des notifications de celle-ci, dès lors qu'il aura autorisé l'application à émettre des notifications.

Il est possible de mettre en place une récurrence sur un déplacement identique, réalisé fréquemment comme un déplacement domicile <> travail par exemple, pour une période d'une durée de 31 jours maximum. Cette possibilité est uniquement accessible par téléphone, auprès de la centrale. La prise en charge de l'intégralité des déplacements constituant une réservation récurrente ne peut pas être garantie. Les déplacements sont pris en charge dans la limite des disponibilités et des contraintes présentés ci-avant.

2.2 *Gestion de la demande des usagers*

La prise de réservations se fait dans la limite des places disponibles, afin de favoriser l'inclusion et de permettre à plus d'utilisateurs d'utiliser le service :

- les usagers seront orientés, selon leur handicap et leur localisation, sur le réseau T2C (bus, car et tram) dès lors qu'ils sont accessibles et que les horaires concordent.
- un même usager ne peut, sauf pour un retour au point d'origine, procéder à deux réservations dans un intervalle de temps inférieur à 30 minutes.

2.3 *Limites de la prestation*

Les trajets de moins de 500 mètres, à vol d'oiseau, à vol d'oiseau entre l'adresse d'origine et l'adresse de dépose ne pourront pas être réservés. Les déplacements dans le cadre de sorties groupées ou d'activités loisirs, organisées par une association ou une collectivité, sont possibles dans la limite des places disponibles, selon la procédure de réservation détaillée ci-après.

Le service MooviCité assure un transport d'adresse-à-adresse et uniquement sur le domaine public. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les sites d'origine et de destination sont accessibles. A défaut, en cas d'impossibilité d'accès, MooviCité le déposera au plus près du point d'arrivée prévu lors de la prise de réservation, dans les meilleures conditions de sécurité pour lui.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, le personnel MooviCité n'est pas habilité à faire du transport physique de personne. L'utilisateur devra s'assurer de la présence d'un accompagnateur sur le lieu de prise en charge ou de dépose si celle-ci est nécessaire. A défaut, si la sécurité du déplacement de l'utilisateur était remise en cause, l'exploitant pourrait ramener le client sur son lieu de prise en charge.

Enfin, le conducteur ne peut pas être détourné de la route initialement prévue pour le déplacement et ne peut pas faire de halte durant le parcours à la convenance de l'utilisateur.

2.4 *Complémentarité avec le réseau T2C*

Les nombreux investissements réalisés ces dernières années offrent une amélioration continue du niveau d'accessibilité du réseau T2C. Lors d'une réservation par téléphone, la centrale de mobilité informera donc l'utilisateur des possibilités offertes par le réseau T2C, pour le déplacement demandé. Lors d'une réservation internet ou via l'appli, les possibilités offertes par le réseau T2C apparaîtront.

3. ANNULATIONS DE DEPLACEMENTS

3.1 *Gestion des annulations*

Les annulations sont possibles via :

- le site Internet www.moovicite.com, 7j/7 et 24h/24
- l'application MooviCité, 7j/7 et 24h/24
- un appel à la centrale de mobilité au 04 73 87 40 83 (horaires et conditions sur www.moovicite.com).

Afin de permettre l'accès au service MooviCité au maximum d'utilisateurs, les annulations de déplacements doivent être faites par l'utilisateur dès qu'il en a connaissance. Aussi, il est donc conseillé d'annuler le plus rapidement possible.

Une annulation sera considérée comme tardive dès lors qu'elle sera faite à moins de 30 min de la prise en charge qui avait été validée.

Si le conducteur se déplace jusqu'à l'adresse et que l'utilisateur ne se présente pas ou ne se déplace pas, l'information sera enregistrée comme « non-présentation ». En cas de non-présentation de l'utilisateur au lieu de rendez-vous, le trajet retour est automatiquement annulé.

Les modalités de suspension du service :

- En cas de 2 non-présentations ou annulations tardives sur une période de 3 mois, sous réserve de cas de force majeure et sur présentation d'un justificatif, l'utilisateur sera suspendu du service pendant un mois. Le compteur est remis à zéro tous les 3 mois.
- En cas d'annulations excessives (prise massive de réservations puis annulations nombreuses), l'utilisateur s'expose à une suspension d'une semaine.

4. LE DEPLACEMENT

4.1 Conditions de prise en charge et de dépose

La prise en charge et la dépose se font d'adresse à adresse et exclusivement sur le domaine public (trottoir). En dehors de ce périmètre (ex : trajet du domicile jusqu'au véhicule du transporteur), l'utilisateur doit être en mesure d'être autonome ou bien d'être accompagné.

Le transporteur ne pourra en aucun cas être contraint à effectuer des manœuvres ou des manipulations contraires à la réglementation ou qui mettraient en danger les usagers ou eux-mêmes.

L'utilisateur doit être présent sur le lieu de prise en charge 5 min avant l'horaire confirmé. Si la personne est absente au moment de l'horaire de prise en charge, le conducteur n'est pas tenu d'attendre et poursuit sa course. L'utilisateur est alors déclaré absent.

En cas de retard du conducteur de plus de 10 minutes par rapport à l'heure validée du véhicule ou de l'accompagnateur, le service MooviCité informera l'utilisateur pour repréciser l'heure de prise en charge.

En cas de problème sur les transports du jour, l'utilisateur peut appeler le service MooviCité au numéro habituel et faire le choix « Urgences du jour ».

4.2 Le transport des accompagnateurs

Toute personne en situation de handicap est autorisée à être accompagnée lors de ses trajets. L'accompagnateur devra être mentionné et pris en compte lors de la réservation.

Si la carte d'invalidité mentionne « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité », l'accompagnateur de la personne handicapée bénéficie de la gratuité du transport sur le réseau. Cet accompagnateur est non nominatif mais obligatoire à chaque trajet.

Il doit être apte à gérer le handicap de l'utilisateur notamment pour le cheminement vers et depuis le véhicule du transporteur.

Il doit être pris en charge et déposé aux mêmes adresses que la personne qui l'accompagne.

Si le besoin d'accompagnement n'est pas mentionné sur la carte d'invalidité, l'accompagnateur devra se munir d'un titre de transport T2C ou présenter sa carte d'abonnement au conducteur.

4.3 *Le transport des enfants*

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un référent adulte et en présence obligatoire d'un accompagnateur valide. Le référent est en charge de la réservation et des annulations. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation la prise en charge de l'enfant à transporter. Un système de retenue homologué (siège-auto) est obligatoire pour les passagers de 0 à 10 ans. Le référent peut demander, lors de sa réservation, la mise à disposition par le service MooviCité d'un équipement adapté (rehausseur ou siège auto) à la prise en charge d'enfants transportés.

4.4 *Le transport des animaux et des bagages*

Le transport des chiens-guides d'aveugles et des chiens d'assistance (formés ou en cours de formation) accompagnant les personnes en situation d'handicap ayant accès au service à la demande est assuré gratuitement. Cependant, nous n'acceptons qu'un seul chien-guide par personne.

Pour les autres chiens, seuls ceux de petite taille sont acceptés à la condition qu'ils soient dans un panier. L'usager est responsable des dommages portés aux véhicules dont les animaux auraient été la cause. Les bagages peu encombrants ou colis peu volumineux (taille « bagage cabine » inférieur à 15kg) portés par les bénéficiaires du service sont acceptés, uniquement dans les services MooviCité. Le transporteur se réserve le droit de refuser les bagages qu'il estime préjudiciable à la sécurité du transport.

La responsabilité de l'exploitant ne peut être engagée en cas de dégradation, de perte ou de vol de bagages transportés dans les véhicules.

4.5 *Sécurité des déplacements*

Comportement

Toute personne qui, par son comportement, incommoderait les autres voyageurs, ou apporterait un trouble à l'ordre public à l'intérieur, pourra se voir suspendre de manière provisoire ou permanente l'accès au service.

Ainsi, il est strictement interdit de :

- fumer et vapoter à bord d'un véhicule,
- emprunter les transports dans une tenue prohibée par la Loi (proche de la nudité, et à fortiori nudité complète, visage dissimulé) ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- faire preuve d'un comportement gênant vis-à-vis des autres usagers, lié à un état d'ivresse manifeste ou sous l'emprise de produits illicites,
- s'introduire ou de se maintenir en état d'ivresse et de consommer de l'alcool dans les véhicules,
- avoir des comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des conducteurs comme des autres passagers,
- troubler la tranquillité des autres voyageurs, soit par la tenue de propos vexatoires répréhensibles ou interdits par la Loi (paroles racistes, antisémites, homophobes, liées au handicap, ...) bruyants (cris, chants...) ou inconvenants (gestes, ...),

- imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui puisse porter atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant, ou humiliant, ou créer à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. Par ailleurs, des sifflements, regards appuyés, insultes, frottements, actes sexuels mimés... sont des comportements strictement interdits et peuvent être considérés comme actes de harcèlement.

Hygiène

Les usagers doivent se déplacer dans des conditions d'hygiène suffisantes pour ne pas incommoder les autres voyageurs et conducteurs ou accompagnateurs.

Sécurisation à bord des véhicules

Les usagers se déplaçant à bord des véhicules MooviCité en restant assis sur leur fauteuil doivent garantir, via leur fournisseur, l'homologation de leur fauteuil au transport.

Afin d'assurer le transport en toute sécurité des personnes en fauteuil roulant, il est nécessaire que leurs équipements et leurs systèmes de fixation répondent aux conditions de sécurité suivantes : des dispositifs de point d'attaches et d'ancrage au sol, un système de retenue (poignées), des freins, un dossier...

Le service MooviCité ou le conducteur se réservent le droit de refuser le transport d'une personne s'ils considèrent que la sécurité ne peut être correctement assurée pendant le voyage.

Le port de la ceinture est obligatoire

Le conducteur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut pas être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil sans point d'ancrage...).

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les voyageurs et s'applique également aux usagers qui se déplacent en fauteuil roulant. Les systèmes d'attaches fixés au fauteuil roulant pour le maintien de la personne assise dans le fauteuil ne remplacent pas la ceinture de sécurité du véhicule.

Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ainsi que, en général, toutes celles susceptibles de salir ou d'incommoder les autres voyageurs et celles dont la possession est pénalement poursuivie.

Client sous O2

En cas de panne de la bouteille d'oxygène, nos conducteurs ne sont pas formés aux premiers soins. Seuls les secours d'urgence (15) peuvent proposer un moyen d'oxygénation en secours.

4.6 Objets perdus ou trouvés

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés.

Tout objet trouvé sera gardé au sein du service MooviCité pendant 7 jours, puis sera ensuite remis aux « Objets trouvés » à l'adresse ci-dessous : **Service MooviCité - Keolis Auvergne, Rue de Sarliève 63800 Cournon d'Auvergne.**

5. LA TARIFICATION ET LES MODES DE PAIEMENT

5.1 La tarification

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont identiques à celle du réseau T2C. Un titre de transport doit être validé à chaque montée.

5.2 Les modalités de paiement

Pour régler les trajets MooviCité, les usagers peuvent régler leur transport :

- directement auprès du conducteur (les billets sont acceptés jusqu'à 20 €),
- auprès du service MooviCité, par chèque ou espèces,
- dans les points de vente du réseau urbain T2C.

5.3 Les conditions de chaque mode de paiement

Pour le paiement à bord des véhicules, il est demandé à l'usager de disposer si possible de l'appoint. Les billets supérieurs à 20 euros sont refusés.

5.4 Absence de titres de transport

L'usager doit s'acquitter de son titre de transport. A défaut, il est considéré en fraude.

Les contrôles de titres de transports peuvent être réalisés par les agents T2C dûment assermentés et agréés.

Si le voyageur est en situation irrégulière (absence de titre de transport, achat d'un titre de transport à la vue des agents assermentés, titre de transport non composté ou validé, titre de transport non conforme, abonnement incomplet ou périmé...) il doit :

- soit effectuer sur le champ le versement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent verbalisateur ; à défaut, un Procès-Verbal sera établi par ce dernier,
- dans le cas de l'établissement d'un Procès-Verbal, le montant devra être réglé auprès de l'Espace T2C (ou par correspondance) dans les délais et conditions réglementaires de l'article 529-4 du code de procédure pénale, soit trois mois à compter de la constatation de l'infraction. Il est alors rajouté aux sommes dues le montant des frais de constitution du dossier (sauf règlement du Procès-Verbal sous 8 jours).

6. GESTION DE LA RELATION USAGERS

6.1 *Réclamations et suggestions*

Tout usager peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- par courrier à l'attention du responsable exploitation MooviCité,
- par mail à moovicite@keolis.com,
- par téléphone au 04 73 87 40 83,
- via le site Internet www.moovicite.com.

6.2 *Traitement et droits d'accès aux données personnelles*

Dans le cadre et pour les besoins de son activité, le SMTC-AC, Responsable de traitement, est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel des usagers empruntant et utilisant les services de transport à la demande (service MooviCité) qu'il exploite indirectement.

La collecte et le traitement de ces données s'effectuent dans le respect de la législation applicable, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (« le règlement européen sur la protection des données » ou « RGPD »), la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de loi n° 78-17 précitée.

Les données personnelles sont collectées par le sous-traitant en charge de l'exploitation via un outil de réservation appartenant au SMTC-AC.

Ce traitement est fait dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat de transport et des services annexes. La collecte a un caractère contractuel. Dans le cadre du traitement des réservations de transport à la demande, elle est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du client. Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion du contrat de service. Pour le transport à la demande des personnes à mobilité réduite, ce traitement est fait dans le cadre légal (droit de la protection sociale). Ces données sont les suivantes : nom, prénom, email, adresse, numéro de téléphone, indication de la nécessité d'un véhicule adapté Personne à Mobilité Réduite (PMR) et type de handicap, nom et prénom du représentant légal du client mineur de moins de 10 ans, voix de la personne prenant une réservation par téléphone.

Les données collectées font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du service de transport à la demande. Elles sont également utilisées pour gérer une liste d'exclusion temporaire, et pour générer des statistiques d'utilisation du service MooviCité, afin d'en permettre une bonne exploitation.

Au-delà de la Direction Offres de Mobilité et Territoires du SMTC-AC, les destinataires des données sont : le sous-traitant en charge de la centrale de mobilité, le ou les sous-traitant(s) en charge de l'exploitation des services, ainsi que la Régie T2C. Les données sont conservées pendant 2 ans.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier et exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Dans le cadre du transport à la demande tout public uniquement, vous pouvez exercer votre droit à la portabilité.

Pour plus d'informations sur ces traitements et vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données, en écrivant à : dpo@smtc-clermontferrand.com

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

6.3 Coordonnées du service

MooviCité
Keolis Auvergne
Rue de Sarliève
63800 Cournon d'Auvergne

Téléphone : 04 73 87 40 83 (se laisser guider par le serveur vocal)

Internet : **www.moovicite.com**

6.3 Information des voyageurs

Ce règlement peut être expédié à tout voyageur sur simple demande au 04 73 87 40 83. Il est téléchargeable sur www.moovicite.com.